

Cancelamento via telefone

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente entrou em contato (pessoa física/CPF ou único titular/sócio do CNPJ):

Confirme se realmente está falando com o titular, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento com ele mesmo.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores entrou em contato (pessoa jurídica/CNPJ):

Confirme se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Havendo mais de um sócio-administrador, informe que vai enviar uma confirmação de cancelamento por e-mail aos demais sócios. Para isso, tente localizar os e-mails dos outros sócios nos usuários do CP, caso não encontre, peça ao solicitante do cancelamento.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume. Envie o e-mail de confirmação de cancelamento incluindo os e-mails de todos os sócios como destinatários.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro entrou em contato:

*** Atente-se para terceiros AUTORIZADOS pelo titular, indicados nas dicas - se esse terceiro for autorizado, pode prosseguir com ele.**

Não sendo uma pessoa autorizada pelo titular, questione se o titular está presente no momento e peça para falar com ele. Se estiver, siga as tratativas com ele, conforme Situação 1.

Se o titular não estiver presente ou não puder falar, informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone, solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro tente modificar a voz ou utilizar outros meios para informar que é um dos titulares, seja firme e informe que por questão de segurança, não poderemos prosseguir com o cancelamento no momento, reforçando que só faremos o cancelamento mediante solicitação do próprio titular.

Em últimos casos, havendo insistência, informe declaradamente que a ligação está sendo gravada. Questione "você confirma ser o titular do contrato?". Solicite a confirmação de dados pausadamente, solicite a gravação da ligação ao seu gestor e anexe na ficha.

Quando um terceiro solicitar cancelamento e não for possível falar com o titular, é necessário enviar um e-mail ao titular informando sobre essa solicitação.

Temos um modelo de template de e-mail no CP:

"Solicitação de cancelamento feita por terceiro"

Assunto: "PROMAD | Cancelamento - confirmação necessária"

Revision #11

Created 21 March 2023 19:05:29 by Admin

Updated 11 July 2025 19:34:03 by Admin